INDAGINE SUI CONSUMI ENERGETICI DELLE FAMIGLIE 2018

SCHEDA CONTATTI CATI

(versione provvisoria)

REGOLE PER LA GESTIONE DEI CONTATTI

GESTIONE CONTATTI

1. **La composizione dei numeri telefonici** deve avvenire in automatico senza l'intervento manuale degli intervistatori.

2. **Visualizzare** sempre durante il contatto telefonico:
   -il Nome e Cognome dell'Intestatario Scheda Familiare
   -il recapito telefonico che si sta chiamando.

3. **HELP** visualizzabili in qualsiasi momento:
   -la Lettera alle famiglie con l'allegato sui principali quesiti
   -il numero verde con orari e indirizzo email
   -risposte alle domande più frequenti (FAQ)
   -sintesi della normativa sulla privacy

4. **Schede attivabili in qualsiasi momento**:
   -Scheda appuntamento (APP), sia durante il contatto sia durante la compilazione del questionario
   -Scheda rifiuto e interruzione definitiva (RIF), sia durante il contatto sia durante la compilazione del questionario

5. **Appuntamenti**. Quando viene selezionato un numero da chiamare e questo contatto proviene da un appuntamento, visualizzare il Campo Note della Scheda Appuntamento che ha generato la chiamata.

6. **L'esito delle chiamate** deve essere attribuito automaticamente.

7. La prima volta che un operatore trova una **segreteria telefonica** può lasciare questo messaggio: "*Buongiorno/Buonasera, chiamo per conto dell'ISTAT, Istituto Nazionale di Statistica, per l'indagine sui consumi energetici delle famiglie per la quale vi abbiamo inviato una lettera di presentazione. Riproveremo a chiamarvi in altro orario. Potete contattarci al Numero Verde...*"

8. **Nuovi recapiti.** In caso di acquisizione di nuovo recapito telefonico durante il contatto o durante il questionario (ad esempio per interruzione temporanea), il nuovo recapito sarà registrato durante il contatto e inserito nel database in modo da andare in riciclo insieme agli altri recapiti della famiglia.

9. **Contatori di esito**: sono definiti dei contatori di esiti, come in tabella seguente.

Nome contatore	**Esito della chiamata**	**Esaurimento**	**Note**	**Riciclo**
conta_OCC	Occupato	ogni 7 occupati equivalgono ad 1 tentativo	Si azzera dopo il primo appuntamento (anche fittizio) o appena inizia l'intervista.	Richiamare dopo 15 minuti
conta_NR	Non risponde/Fax/ Segreteria telefonica		Si azzera dopo il primo appuntamento (anche fittizio) o appena inizia l'intervista.	Richiamare dopo 120 minuti
conta_FITT	Appuntamento fittizio	al 2° appuntamento fittizio la famiglia cade	L'appuntamento fittizio è un rifiuto che avviene prima dell'intervista o entro la sezione A (scheda familiare)	Richiamare dopo 240 minuti

10. **Criterio di eleggibilità della famiglia:**

La famiglia è eleggibile solo se presso l'abitazione vive l'ISF o il coniuge (o l'ex-coniuge o l'ex-convivente) e l'abitazione è il domicilio principale della famiglia.
Per le famiglie cadute **non è prevista sostituzione.**
Sono invece fuori target:
-gruppo di individui non uniti da legami di affetto, affinità o amicizia
-seconda casa
-negozio, ufficio, azienda, studio, ecc.
-famiglia in cui non abita più l'intestatario della scheda familiare o il suo coniuge/convivente, decesso dell'ISF e del coniuge/convivente LAC (o l'ex-coniuge o l'ex- convivente) .

11. Criteri di validità dell'intervista:

- **Intervista Completa** quando è compilata fino alla fine della sezione 10 (Informazioni sulla famiglia).
- **Intervista Incompleta ma valida** se è interrotta definitivamente ma compilata fino a tutta la sezione 9 (spese).
- **Intervista Incompleta non valida** se interrotta definitivamente prima della conclusione della sezione 9.

12. Le variabili sotto indicate devono essere memorizzate sul contatto corrente e riportate nel contatto successivo:

- **S91 – Eleggibilità della famiglia –** una volta che assume il valore 1 lo mantiene fino all'ultimo contatto
- **SA1** – **Numero progressivo dell'appuntamento**
- **SA2** – **Tipologia di appuntamento** – mantiene il valore del contatto precedente fin quando non viene richiesto nuovamente
- **S6 – Abitazione coniuge/convivente -** una volta che assume il valore 1 lo mantiene fino all'ultimo contatto
- **SA11** – **Nota al contatto** – deve essere visualizzata all'inizio del successivo contatto
- **S0** – **Numero progressivo del contatto**

SCHEDA CONTATTO

Visualizzare il cognome e il numero di telefono della famiglia.
Per contatti successivi al primo prevedere una schermata con lo storico degli esiti. In caso di ***appuntamento****, visualizzare anche* ***il nome della persona con cui si è fissato l'appuntamento.***

Registrare in automatico a partire da 1 e incrementando di 1 per ogni tentativo di contatto con la famiglia.
S0 - Numero progressivo del contatto.

(Automatico)
S1 - Codice intervistatore..... *(identificativo numerico)*

(Automatico)
S2 - Data inizio contatto..... (*gg/mm/aaaa)*

(Automatico)
S3 - Orario inizio contatto ..... (*hh.mm.ss*)

S4 - Primo esito

- Risponde qualcuno .....1 *vai a S5*
- Nessuna risposta (almeno 10 squilli) (NR).....2 *il numero ricicla, vai a F1*
- Fax/Segreteria telefonica (SEGR) .....3 *il numero ricicla, vai a F1*
- Cellulare non raggiungibile/spento (CELL) .....4 *il numero ricicla, vai a F1*
- Occupato (OCC).....5 *il numero ricicla, vai a F1*
- Numero inesistente (messaggio gestore telefonico) (INE).....6 *cade il recapito, vai a F1*

Eleggibilità della famiglia. *Verifichiamo che l'intestatario della scheda familiare anagrafica (ISF) risieda abitualmente presso la famiglia; se non vi risiede, verifichiamo che vi risieda almeno il/la coniuge (ex-coniuge)/convivente (ex-convivente) dell'ISF.*

Infatti la famiglia può essere intervistata solo se all'indirizzo LAC vive abitualmente l'Intestatario della Scheda di Famiglia, ossia il destinatario della lettera inviata dall'Istat, anche se momentaneamente assente, o il suo coniuge (o ex) o convivente (o ex)

S5 - Presentazione

se SA2 = blank
Buongiorno/Buonasera, sono ["NOME E COGNOME DELL'INTERVISTATORE"] e lavoro per conto dell'ISTAT, l'Istituto Nazionale di Statistica. Avrei bisogno di parlare con il/la signor/a ["NOME E COGNOME DELL'INTESTATARIO SF "]. E' questo il suo recapito?

se SA2 <> blank e s6 = blank o (s6 = 1 e [NOME COGNOME CONIUGE/CONV] *= blank)*
Buongiorno/Buonasera, è la famiglia del/la signor/a ["NOME E COGNOME DELL'INTESTATARIO SF"]?

se SA2 <> blank e s6 = 1 e [NOME COGNOME CONIUGE/CONV] <> blank
Buongiorno/Buonasera, è la famiglia del/la signor/a ["NOME E COGNOME CONIUGE/CONV "]?

se S91 <> blank non visualizzare la modalità 3 e la modalità 4

- Sì .....1 *se S91 = blank vai a S8; altrimenti vai a S92*
- No, non è questo il recapito .....2 *se S91 = blank vai a S6; altrimenti vai a TX4*
- No, si tratta di un NEGOZIO, UFFICIO, AZIENDA, STUDIO .....3 *vai a S7*
- No, si tratta di un GRUPPO DI INDIVIDUI .....4 *vai a TX1*
- RIFIUTA di rispondere .....5 *vai a scheda Appuntamento fittizio/Rifiuto*
- Risponde un MINORENNE o una persona che non è in grado di dare informazioni sulla famiglia.....*6 vai a scheda Appuntamento*

S6 – Abitazione del coniuge/convivente

se nel DB delle famiglie campione è presente il nome del coniuge dell'intestatario della scheda di famiglia
In questa abitazione vive abitualmente il signor/la signora [“NOME COGNOME CONIUGE/CONV.”]>?

- Sì .....1 *vai a S8*
- No .....2 *vai a TX1*

se nel DB delle famiglie campione non è presente il nome del coniuge dell'intestatario della scheda di famiglia
In questa abitazione vive abitualmente il marito/moglie o convivente di [“NOME E COGNOME DELL'INTESTATARIO SF.”]>?

- Sì .....1 *vai a S8*
- No .....2 *vai a TX1*

S7 - Oltre al negozio, ufficio, azienda, studio professionale, a questo numero telefonico corrisponde anche l’abitazione privata del Sig. <Nome Cognome> o del suo coniuge/convivente?

- Sì .....1 *vai a S8*
- No .....2 *vai a TX2*

S8 - Questa è l’abitazione dove lei e la sua famiglia vivete abitualmente?

- Sì .....1 *inputa s91 = 1 e vai a S92*
- No, è una seconda casa (casa per le vacanze) .....2 *vai a TX3*

non visualizzare
S91 – Flag eleggibilità

- Famiglia eleggibile.....1

S92 – Familiare maggiorenne

se SA2 = blank
Dovrei parlare con qualcuno della famiglia con almeno 18 anni che vive abitualmente presso questo domicilio. Posso parlare con lei?

se SA2 = 1
Sono [“NOME E COGNOME DELL’INTERVISTATORE”] e lavoro per conto dell’ISTAT, l’Istituto Nazionale di Statistica.
Avevo chiamato qualche giorno fa per parlare con la sua famiglia.
Come le avevo accennato la volta scorsa, la sua famiglia è stata selezionata per partecipare all’ indagine sui consumi energetici delle famiglie italiane …..
Dovrei parlare con qualcuno della famiglia con almeno 18 anni che vive abitualmente presso questo domicilio. Parlo con lei?

se SA2 = 2
Sono [“NOME E COGNOME DELL’INTERVISTATORE”] e lavoro per conto dell’ISTAT, l’Istituto Nazionale di Statistica.
Avevo preso un appuntamento con la sua famiglia.
Come le avevo detto la volta scorsa la sua famiglia è stata selezionata per partecipare all’ indagine sui consumi energetici delle famiglie italiane Dovrei parlare con qualcuno della famiglia con almeno 18 anni che vive abitualmente presso questo domicilio. Parlo con lei?

- Sì, passa la persona adatta e PROSEGUE .....1 *vai a S10*
- Richiamare (la persona adatta non è in casa / non può rispondere) .....2 *vai a scheda appuntamento*
- Non sa dare indicazioni su quando richiamare .....3 vai a s*cheda appuntamento (+ 120 minut)i*
- Tutti i componenti sono irreperibili o assenti per lungo periodo .....4 *vai a TX2*
- RIFIUTA .....5 *vai a scheda Appuntamento fittizio/Rifiuto*

S10 - Nei giorni scorsi dovreste aver ricevuto una nostra lettera, con la quale avvertivamo che avremmo chiamato per un’intervista telefonica. L’avete ricevuta?

*Per l’intervistatore: Se la persona dubita leggere: "*Si tratta di una lettera inviata con posta prioritaria (Postel). Dovrebbe esserle arrivata qualche giorno fa. Forse ha ritirato la posta qualcun altro..."

- Sì 1
- Sì, ma non l’ha letta 2
- No 3
- Non sa, non ricorda 4

S11 - Nella lettera le scrivevamo che la Sua famiglia è stata selezionata in modo casuale per partecipare ad una ricerca statistica sui consumi di energia delle famiglie italiane.

Per l’intervistatore: Se la persona dubita o è sospettosa, leggere:
Se vuole ulteriori informazioni, può scrivere una email all’indirizzo **consumi.energetici@istat.it** o consultare il sito dell’Istat www.istat.it (nella sezione Informazioni, cliccando su “Per i rispondenti”).

- PROSEGUE .....1 *vai a S12*
- Ha la lettera, vuole prima leggerla .....2 *Scheda Appuntamento (imputa SA3=1)*
- Vuole che venga spedita la lettera .....2 *Scheda Appuntamento vai a SA1*
- Rifiuta di rispondere .....3 *Scheda Appuntamento fittizio/Rifiuto*

S12 - La lettera che Le abbiamo inviato conteneva anche uno SCHEMA che le chiedevamo di compilare prima dell’intervista. Può cortesemente prendere questo schema? Ci servirà durante l'intervista.

- Lo prende, PROSEGUE .....1 *vai a S13*
- Non l’ha compilato ma sa dove si trova .....2 *Scheda Appuntamento (2 giorni)*
- Non l’ha ricevuto o l'ha perso.....3 *Scheda Appuntamento per spedire (ravvicinato se email o internet, a 10 giorni se postale)*

Per l'intervistatore: Pregare la famiglia di compilare l’allegato prima della prossima telefonata. Specificare nel campo note dell'Appuntamento che la persona "ha lo schema ma lo deve ancora compilare" oppure "abbiamo dovuto inviare lo schema" .

S13 - Procediamo allora con l'intervista. La informo che in base alla legge sulla riservatezza dei dati, tutte le informazioni che ci darà saranno utilizzate esclusivamente a scopi statistici e di ricerca scientifica, garantendo il più completo anonimato. L'ISTAT è tenuto per legge ad effettuare ricerche socialmente utili e i cittadini sono tenuti a rispondere.

TX1 - Mi dispiace, la famiglia non corrisponde a quella selezionata per partecipare all'indagine, quindi non posso procedere con l'intervista. La ringrazio della collaborazione, arrivederci!
→ *vai a FINE (esito=fuori target), la famiglia cade.*

TX2 - La ringrazio comunque per il tempo che ci ha dedicato. Arrivederci.
→ *vai a FINE (esito=irreperibili), la famiglia cade.*

TX3 - Purtroppo non possiamo proseguire l'intervista perché dobbiamo intervistare le famiglie che si trovano nella loro dimora abituale. La ringrazio per il tempo che ci ha dedicato. Arrivederci.
→ *vai a FINE (esito=Non è una famiglia ma un gruppo di individui – fuori target), la famiglia cade.*

TX4 - La ringrazio, avevo registrato un'informazione differente su questo numero: forse c'è stato un errore. Mi scusi, arriverderci.
→ *provare su un altro numero; se non presenti altri recapiti, la famiglia cade*

SCHEDA APPUNTAMENTO

Registrare in automatico a partire da 1 e incrementando di 1 per ogni tentativo di contatto con la famiglia.

Registrare in automatico a partire da 1 e incrementando di 1 per ogni appuntamento con la famiglia.
SA1- Numero d'ordine dell'appuntamento**.....**|__|

Non visualizzare e registrare in automatico.
Imputare SA2=1 se S5=5, S92=5, S11=3 oppure se rifiuto avvenuto entro la sezione A (Scheda Generale Famiglia); imputare SA2=2 negli altri casi.
SA2 - Tipo appuntamento.

- Fittizio (solo per il primo rifiuto/interruzione definitiva)_____ 1 *Vai a SA10*
- Reale_____2 *Vai a SA3*

Se S11 = 2 visualizzare solo le modalità 3 e 4
SA3 - Motivo dell'appuntamento familiare.

- Hanno ricevuto la lettera, **vogliono prima rileggerla** _____01 *Vai a SA10*
- La famiglia vuole prima chiamare il numero verde_____02 *Vai a SA10*
- E' una famiglia con altro cognome a cui **bisogna rinviare la lettera**_____ 03 *Vai a SA4*
- Chiedono nuovo invio della lettera/allegato_____ 04 *Vai a SA4*
- Non hanno compilato l'allegato/l'hanno compilato ma al momento
- non lo trovano (ma non occorre rinviarglielo)_____ 05 *Vai a SA10*
- Il PR è momentaneamente non disponibile (ha ospiti, sta aspettando una telefonata, viene interrotto, deve uscire) e non ci sono altre persone disponibili in casa_____ 06 *Vai a SA10*
- Il PR è impegnato/a nei lavori domestici o di cura (bambini/anziani) e non ci sono altre persone disponibili in casa _____ 07 *Vai a SA10*
- Stanno cenando_____08 *Vai a SA10*
- E' una persona sola anziana/ sorda / malata che chiede di essere richiamata in presenza del figlio/a o di altro parente_____ 09 *Vai a SA10*
- I componenti della famiglia sono tutti assenti al momento_____10 *Vai a SA10*
- Indica un nuovo recapito telefonico_____12 *Vai a SA9*
- Altro_____13 *Vai a SA10*

SA4 - Può indicarmi un indirizzo di posta elettronica a cui inviare la lettera?

- Indica.....1 *Vai a SA5*
- Non indica .....2 *Vai a SA6*

SA5- Indirizzo di posta elettronica
_ *(campo di testo, 200 bytes)*
Per l'intervistatore: Registrare l'indirizzo di posta elettronica, rileggerlo e chiedere conferma

SA6 - Ha la possibilità di accedere al sito Internet dell'Istat per scaricare la lettera?

- Sì .....1 *Vai a SA7*
- No.....2 *Vai a SA8*

SA7 - La lettera può essere scaricata nella sezione dedicata ai rispondenti del sito dell'Istat, all'indirizzo: **http://www.istat.it/it/archivio/????**. Lì troverà anche uno schema da compilare prima dell'intervista, contenente alcune domande sulle caratteristiche dell'abitazione, sugli impianti di riscaldamento, sull'utilizzo di biomasse e sulle spese per energia sostenute nel corso del 2017. La preghiamo di stampare questo allegato e **compilarlo prima dell'intervista** e tenerlo a disposizione per la prossima telefonata che Le faremo."

Vai a SA10.

SA8- Mi può indicare un indirizzo postale a cui inviare la lettera?
_ *(campo di testo, 200 bytes)*

Se SA4=12.
SA9- Nuovo recapito telefonico: _____ *Vai a SA11 (Note)*

Se appuntamento fittizio va automaticamente al turno successivo.
SA10- Data e ora dell'appuntamento.

A -*Data(gg/mm/aaaa)* |_|_| / |_|_| / 2018 (*non sono ammesse date successive al...)*
B -*Ora (hh:mm)* |_|_|:|_|_|

- *Se SA3=03,04 ammettere solo date + 10 giorni*

Per tutti.
*Indicare **Con chi** ha parlato (intestatario, figlio, domestico) e **chi deve cercare**. Nel caso di nuovo recapito specificare "Chi ha dato il recapito" e "Di chi devo chiedere");*
SA11 - Nota*:* _ *(campo di testo)*

Vai a SCHEDA FINE CONTATTO.

SCHEDA RIFIUTO / INTERRUZIONE DEFINITIVA

Si distingue tra Rifiuto e Interruzione definitiva del questionario a seconda se avvenga prima del quesito 1.1 del questionario. Il quesito 1.1 è il primo quesito tematico del questionario ed è immediatamente successivo alla Scheda Familiare.
Compilare SR1 in automatico.
SR1 - Rifiuto o interruzione definitiva:

- Rifiuto *(se precedente il quesito 1.1)*.....1
- Interruzione definitiva *(dal quesito 1.1 compilato in poi)*.....2

SR2 - Motivo del rifiuto.

- Ha riattaccato 01
- Malattia/sordità 02
- Persona anziana 03
- Dialetto/ scarsa cultura 04
- Problemi familiari/personali/lutto 05
- Momento poco opportuno 06
- Mancanza di tempo 07
- Diffidenza/paura 08

- Sfiducia nello stato 09
- Opinioni negative e sfiducia verso le indagini statistiche o telefoniche..... 10
- Assenza di interesse circa il tema 11
- Stanchezza/intervista troppo lunga 12
- Stranieri/problemi di lingua..... 13
- Rifiuto per motivi di privacy 14
- Rifiuto assoluto, senza motivazione 15
- Altro 16

Se il ~~PR~~ rispondente non ha fornito informazioni sulla famiglia (A1.6 e successivi=blank).
SR3 - Caratteristiche di chi rifiuta.

- Donna anziana 1
- Donna adulta 2
- Donna giovane..... 3
- Uomo anziano 4
- Uomo adulto..... 5
- Uomo giovane 6

La famiglia cade.
VAI A SCHEDA FINE CONTATTO.

SCHEDA FINE CONTATTO

Compilare in automatico, senza visualizzare.
L'esito deve essere riportato anche nel file delle anagrafiche.
F1 - ESITO

1 Questionario completo
2 Questionario interrotto temporaneamente
3 Questionario interrotto definitivamente ma valido
4 Questionario interrotto definitivamente non valido
5 Rifiuto
6 Famiglia irreperibile per assenza della famiglia per l'intero periodo di rilevazione
7 Appuntamento *(escluso appuntamento fittizio e interruz. temporanea del questionario)*
8 Appuntamento fittizio
9 Fine del periodo di rilevazione
10 Fuori target (famiglia non eleggibile, gruppo di individui, negozio, caserme...)
11 Non risponde (NR) -->***riciclo***
12 Occupato (OCC) -->***riciclo***
13 Segreteria telefonica/Fax (FAX) -->***riciclo***
14 Cellulare non raggiungibile/spento (CELL) -->***riciclo***
15 Numero inesistente (INE) -->***cade il recapito***

(Registrare in automatico)
F2 - Data fine contatto..... (*gg/mm/aaaa)*

(Registrare in automatico)
F3 - Orario fine contatto ..... (*hh.mm.ss*)

REGOLE ASSEGNAZIONE ESITO (F1)

Se il questionario è compilato fino alla fine della sez. 10 porre F1 = 1
Se è iniziata la compilazione del questionario e SA2 = 2 porre F1 = 2
Se il questionario è compilato fino alla fine della sez. 9 e SR1 = 2 porre F1 = 3
Se il questionario è compilato prima della fine della sez. 9 e SR1 = 2 porre F1 = 4
Se SR1 = 1 porre F1 = 5
Se S92 = 4 porre F1 = 6
Se non è iniziata la compilazione del questionario e SA2 = 2 porre F1 = 7
Se SA2 = 1e CONTA_FITT < 2 porre F1 = 8
Se il periodo di rilevazione è terminato e F1 >= 13 o F1 = blank porre F1 = 9
Se S5 = 3,4 porre F1 = 10

Se S5 = 2 e S91= 1 porre F1 = 10
Se S4 =2 porre F1 = 11
Se S4 =5 porre F1 = 12
Se S4 =3 porre F1 = 13
Se S4 =4 porre F1 = 14
Se S4 =6 porre F1 = 15